

ABSTRAK

Salbiyah, 2024. Dibimbing oleh Abdul Mahsyar, Muhammad Amril Pratama Putra, Penerapan Digitalisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan digitalisasi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rappocini, Makassar, melalui SIAMPI (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kecamatan Rappocini) serta faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap tiga informan yang dipilih secara purposive sampling. Pengabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan (Support) dari pemerintah daerah cukup kuat melalui kebijakan inovasi dan peluncuran aplikasi, namun partisipasi masyarakat masih rendah dan fitur layanan online terbatas. Kapasitas (Capacity) didukung oleh SDM yang telah dilatih melalui kerjasama dengan pihak IT dan sarana prasarana yang selalu di-upgrade mengikuti standar digitalisasi, meski terbatasnya kapasitas server dan kurangnya keterampilan teknis staf masih menjadi tantangan. Manfaat (Value) digitalisasi meningkatkan efisiensi dan kenyamanan, namun terdapat kritik yang meminta adanya aplikasi yang dapat diunduh untuk mempermudah akses. Selain itu, keterbatasan layanan, masalah teknis seperti gangguan server, dan rendahnya partisipasi masyarakat mengurangi efektivitasnya.

Kata Kunci : *Digitalisasi, Pelayanan, Penerapan, SIAMPI*